

OVANET a.s.
Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava-Přívoz

Smlouva

Číslo smlouvy objednatele: S/0089/2024/OFSM/Plu
Číslo smlouvy poskytovatele: SO/20240019

Smlouva o poskytování outsourcingu telefonních služeb

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo nám. 1803/8
729 30 Ostrava - Moravská Ostrava
IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451

Městský obvod Svinov
Bílovecká 69/48, 721 00 Ostrava - Svinov
zastoupený: Ing. Radimem Smetanou, starostou
Peněžní ústav: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 1649332389/0800

OVANET a.s.
Hájkova 1100/13
702 00 Ostrava - Přívoz
IČ: 25857568
DIČ: CZ25857568
zastoupená členem představenstva
Ing. Michalem Hrotíkem

Peněžní ústav: ČSOB a.s., pobočka Ostrava
Číslo účtu: 8010-0209268403/0300
Spisová značka B 2335 vedená
u Krajského soudu v Ostravě

dále jen „objednatel“

dále jen „poskytovatel“

Čl.I.

Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody s limitem plnění minimálně 50 000 Kč na jednu pojistnou událost, kterou kdykoliv na požádání předloží zástupci objednatele k nahlédnutí.
5. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

Čl.II.

Účel smlouvy

1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění služby elektronických komunikací.

čl.III.

Základní pojmy

1. Outsourcing – přenesení výkonu činností nezbytných pro zajištění bezproblémového chodu pobočkových telefonních systémů a spojovacích služeb na poskytovatele.
2. ServiceDesk – (dále také „SD“) nástroj pro zpracování požadavků koncových zákazníků a komunikační kanál, zajišťující příjem a sledování stavu požadavků, stavu řešení a reportování požadavků zadaných objednatelem. Provoz ServiceDesku zajišťuje poskytovatel.
3. Údržba – taková péče o hardwarové i softwarové vybavení, která umožňuje trvalý provozuschopný stav tohoto zařízení v souladu s platnými právními předpisy a standardy vztahujícími se na takové vybavení.
4. Porucha systému – takový stav telekomunikačních zařízení, při kterém jsou nefunkční pouze dílčí části pobočkových telefonních systémů (poruchy jednotlivých portů, poruchy telefonních přístrojů, poruchy tarifikačního zařízení) nebo poruchy na technickém rozhraní objednatele do veřejné telefonní sítě.
5. Pobočkové telefonní systémy – soubor telekomunikačních zařízení umožňující zajištění objednatelem požadovaných telekomunikačních služeb.
6. Havárie – takový stav pobočkového telefonního systému, který znemožňuje jeho obvyklé používání jako celku nebo je znemožněna komunikace mezi objednatelem samotným nebo mezi objednatelem a občany.

čl.IV.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služby elektronických komunikací v rozsahu:
 - a) poskytování služeb pobočkové telefonní ústředny (dále jen „PBX“) a služeb souvisejících s jejím provozem,
 - spojování vnitřních telefonních pobočkových linek s možností využití funkcí PBX,
 - zajištění přístupu k veřejné telekomunikační síti,
 - služby tarifikace hovorů
 - b) poskytování služeb kontaktního centra poskytovatele pro telefonní styk občanů s objednatelem,
 - přepojování telefonických hovorů občanů na objednatelem určené linky,
 - poskytování informací a služeb vyplývajících z informačních systémů objednatele,
 - řízení kontaktního centra v reálném čase, včetně kapacitního rozložení operátorů a nastavení dovednostních skupin,
 - kontaktní centrum pro zajištění telefonního spojení mezi občany a objednatelem bude poskytovatelem provozováno v pracovní dny v následujících časech:
- | Pracovní den | Doba provozu |
|-----------------|--------------|
| pondělí–čtvrtek | 7:00 – 17:00 |
| pátek | 7:00 – 15:30 |
- c) pronájem koncových zařízení – telefonních přístrojů,
 - d) poskytování konzultačních a poradenských služeb týkajících se problematiky předmětu této smlouvy (např. při řešení strategických záměrů zadavatele),
 - e) odstraňování poruch a havárií vzniklých na pobočkových telefonních systémech je poskytovatel povinen zahájit nejpozději do 1 dne v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hod. od jejich nahlášení objednatelem.

2. Pro účely této smlouvy bude pro všechny uživatele objednatele využíván systém ServiceDesk poskytovatele.
 3. Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků objednatele provozovat monitorovanou službu ServiceDesk v režimu:
 - 24 hodin / 7 dní v týdnu pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu ServiceDesk <https://servicedesk.ovanet.cz> nebo emailu sd2@ovanet.cz.
 - telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 7:00 do 17:00 hod na telefonní číslo + 420 599 44 55 55. V případě odůvodněného požadavku bude nahrávka poskytnuta oprávněným uživatelům zadavatele.
- V rámci služby ServiceDesk jsou poskytovány:
- koordinace v rámci procesu incident managementu, vad a požadavků,
 - koordinace a komunikace bezpečnostních incidentů,
 - činnosti spuštění procesů problém managementu,
 - reporty a statistiky úrovně kvality služby,
 - konzultační služby, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s provozem a funkcionalitami provozovaných telekomunikačních zařízení a PBX.
4. Služby dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, platné legislativy, a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.

čl.V.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby bylo zajišťováno bezproblémové telefonní spojení mezi občany a objednatelem nebo mezi uživateli objednatele prostřednictvím pobočkových telefonních systémů a spojovacího centra.
2. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s objednatelem nebo přímo s poskytovateli telekomunikačních služeb při odstraňování poruch na technickém rozhraní do veřejné telefonní sítě.
3. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat.
4. Objednatel se zavazuje, že při zjištění jakékoliv poruchy či výpadku služby, ji v co nejkratším možném termínu oznámí poskytovateli, a to na ServiceDesk.
5. Za objednatele jsou oprávněni hlásit poruchy a havárie telekomunikačních systémů všichni uživatelé objednatele. Zadávat požadavky na zřízení, rušení a změny konfigurací, specifikace typů a počtů telefonních přístrojů k pronájmu, včetně podpisování předávacích protokolů jsou za objednatele oprávněny tyto pověřené osoby:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Seznam pověřených osob může být aktualizován samostatným oboustranně podepsaným protokolem, bez nutnosti uzavírat písemný dodatek k této smlouvě.

Za poskytovatele jsou oprávněny ve věcech předmětu smlouvy jednat tyto pověřené osoby:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

6. Poskytovatel se zavazuje požadavek na odstranění poruchy, resp. havárie nebo na poskytnutí služby v souladu s ustanoveními této smlouvy přijmout. Po výkonu práce je poskytovatel povinen oznámit splnění zadaného požadavku pověřenému zaměstnanci prostřednictvím ServiceDesku.
7. Objednatel v rámci součinnosti umožní poskytovateli přístup k pobočkovým telefonním systémům ve všech objektech uvedených v čl. VI. odst. 1. této smlouvy.
8. Objednatel se zavazuje za služby poskytované dle této smlouvy platit poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.

čl. VI.

Místo a termín plnění

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat předmět této smlouvy tak, aby bylo trvale zajišťováno telefonní spojení mezi předávacím rozhraním (místo připojení objednatele do veřejné telefonní sítě) a jednotlivými pracovišti objednatele, které se nacházejí v budovách:
 - a) Budova Úřadu městského obvodu Svinov, Bílovecká 69/48, 721 00 Ostrava-Svinov.
2. Služby budou poskytovány od nabytí účinnosti této smlouvy, v rozsahu dle předávacího protokolu, který bude nejpozději ke dni nabytí účinnosti smlouvy podepsán oprávněnými zástupci smluvních stran.

čl. VII.

Odměna

1. Odměna za poskytované služby dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy, které budou hrazeny měsíčním poplatkem, je stanovena dohodou smluvních stran takto:
 - a) Měsíční poplatek dle čl. IV. odst. 1. písm. a) činí **46Kč bez DPH** za 1 vnitřní telefonní pobočkovou linku.
 - b) Měsíční poplatek dle čl. IV. odst. 1. písm. b) činí **99Kč bez DPH** za 1 vnitřní telefonní pobočkovou linku.
 - c) Měsíční poplatek dle čl. IV. odst. 1. písm. c) činí za 1 koncové zařízení – telefonní přístroj:

• Grandstream GRP2602P:	17 Kč bez DPH
• Grandstream GRP2604P:	26 Kč bez DPH
• Grandstream GRP2616:	61 Kč bez DPH
• Grandstream GRP2615 + rozšiřující modul:	102 Kč bez DPH
2. Celková odměna za poskytované služby dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy bude stanovena násobkem měsíčního poplatku a počtu pobočkových linek a pronajatých zařízení dle platného předávacího protokolu. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
3. V uvedených odměnách jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy.
4. V případě nutné změny v rozsahu poskytovaných služeb se na základě vzájemné dohody cena úměrně tomu sníží nebo zvýší, což bude v případě změny předmětem písemného dodatku smlouvy. Návrh tohoto dodatku se poskytovatel zavazuje předložit objednateli k projednání v dostatečném časovém předstihu před případnou změnou.

5. Smluvní strany se dále dohodly, že odměny uvedené v odst. 1 písm. a) a b) tohoto článku smlouvy je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k 1. lednu každého roku trvání Smlouvy, navýšit o hodnotu průměrné roční míry inflace (vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad (dále jen „ČSÚ“). O provedeném navýšení odměn je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat. Odměny navýšené o tuto průměrnou roční inflaci je poskytovatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. Vzhledem k tomu, že Český statistický úřad uveřejňuje míru inflace později než prvního ledna příslušného roku, rozdíly v odměnách, které již byly fakturovány od 1. ledna do data zaslání písemné informace o navýšení odměn o míru inflace, budou poskytovatelem dofakturovány dodatečně v dalším fakturačním období.

Čl. VIII.

Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění předmětu smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. VII. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny za příslušný kalendářní měsíc je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o dani z přidané hodnoty“).
3. Faktura za poskytnuté služby bude vystavena po k poslednímu dni zúčtovacího období, kterým je jeden kalendářní měsíc. V kalendářním měsíci, ve kterém dojde k poskytování služby pouze částečně (neúplné zúčtovací období), bude cena za toto dílčí plnění stanovena v alikvotní výši dle délky období, v němž je plnění poskytováno.
4. Smluvní strany se dohodly, že pro potřebu fakturace má jeden kalendářní měsíc vždy 30 dní, a to bez ohledu na jeho skutečnou délku.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - b) předmět plnění a jeho specifikaci,
 - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - d) lhůta splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vystavila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu.
4. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena na 14 kalendářních dnů od jejího vystavení. Stejný termín splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.)
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
6. Faktura bude doručena objednateli v elektronické podobě do datové schránky objednatele **zzgb4es**.
7. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu v souladu s touto smlouvou.
8. Povinnost objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

9. V případě chybného vyúčtování odměny za poskytnutou službu má objednatel bez zbytečného odkladu právo uplatnit u poskytovatele reklamaci na vyúčtování odměny, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování odměny, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek
10. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona o dani z přidané hodnoty, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.

čl.IX.**Odpovědnost za škodu**

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití služeb pracovníky objednatele.
3. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli nebo bylo-li prodlení způsobené „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).

Pro účely této smlouvy se za případy vyšší moci považují takové skutečnosti, které nejsou závislé na vůli smluvních stran, ani nemohou být ovlivněny smluvními stranami, a to zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie či funkčnosti klimatizačních systémů.

čl.X.**Sankční ujednání**

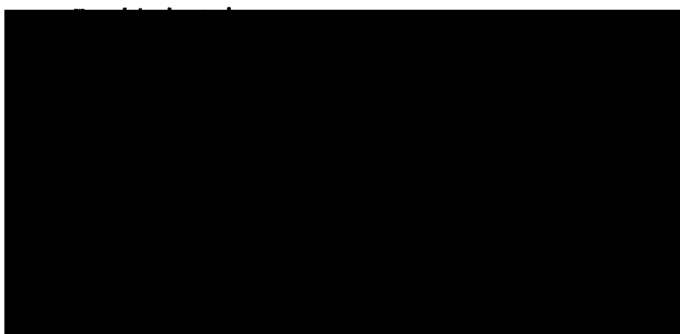
1. Nebude-li faktura uhrazena v době splatnosti, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do zaplacení.
2. V případě nedodržení termínu k zahájení odstraňování havárií a poruch pobočkových telefonních systémů, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH za každý den prodlení.
3. V případě výpadku služby spojovacího centra v pracovní době uvedené v odstavci 1. písm. b)., čl. IV. delšího než 45 minut, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ. V případě, že do 45 minut od výpadku spojovacího centra do jeho znovu zprovoznění zajistí poskytovatel služby spojovacího centra náhradním řešením, věta předchozí pozbývá významu.
5. Pravidelné platby za neúplné zúčtovací období (např. z důvodu snížení kvality služby) budou fakturovány takto: pokud dostupnost služby v kalendářním měsíci klesne pod 98 %, může objednatel požadovat snížení fakturované částky o 1/30. Za každý pokles dostupnosti služby o další 2 % může objednatel požadovat snížení fakturované částky o další 1/30. Fakturovanou částku lze tímto způsobem snížit maximálně do 70 % původní částky plně měsíční fakturace.

4. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
5. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy „vyšší moci“, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je smluvní strana oprávněna započíst proti pohledávce druhé smluvní strany.

čl.XI.**Závěrečná ustanovení**

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada městského obvodu usnesením č. 0823/RMOB-Svi/2226/40, ze dne 27.5.2024.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 60 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Pokud žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání této smlouvy písemně svou vůli tuto smlouvu k tomuto dni ukončit, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, a to okamžikem uplynutí 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy s výpovědní dobou 30 dnů.
3. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní dobou 30 dnů. Smluvní strany jsou oprávněny využít tohoto ustanovení až se tato smlouva stane smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou.
4. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel.
5. Smluvní strany se dohodly, že nabytím účinnosti této smlouvy se ukončuje Smlouva o poskytování služeb spojovacího centra č. **Z/Svi/24/05** ze dne 28. 2. 2005 (č. smlouvy poskytovatele SO/20040107).
6. Tato smlouva se řídí příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích, občanského zákoníku a předpisů souvisejících. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
7. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
8. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
9. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
10. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
11. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
12. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irrelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
13. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.

14. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
15. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Obchodní podmínky poskytovatele ze dne 1.5.2023, které jsou zveřejněny a k dispozici na webových stránkách poskytovatele, a to na webové adrese: www.ovanet.cz. Chybějící obsah této smlouvy se řídí dle § 1751 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ustanoveními obsaženými v citovaných Obchodních podmínkách, pokud není dohodnuto jinak. Objednatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že jsou mu shora uvedené Obchodní podmínky poskytovatele známé, neboť se s nimi na shora uvedené webové adrese seznámil před podpisem této smlouvy a s jejich obsahem bez výhrad souhlasí. Odchylná ustanovení této smlouvy mají před Obchodními podmínkami poskytovatele přednost.



„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“

Za poskytovatele



člen představenstva

„PODEPSÁNO ELEKTRONICKY“